



ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ

1797София, бул. "Климент Охридски" № 10, Тел./Факс: +359 868-08-04

**СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА
КАЧЕСТВОТО**

ВЪТРЕШЕН ОДИТ

Доклад

от проведен вътрешен одит

на 21.06- 01.07.2021 г.

2021



СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Клауза 8.2.2. – Вътрешни одити на Системата за управление на качеството

Документираната процедура „ВЪТРЕШНИ ОДИТИ” изисква поддържането на следните Управлявани формуляри:

- Од 8.2.2-01 Годишен план за вътрешен одит на СУК – Да
- Од 8.2.2-02 План за одита – Да
- Од 8.2.2-03 Отчет за несъответствие – Да
- Од 8.2.2-04 Обобщен доклад от вътрешен одит – Да



ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ

1797София, бул. "Климент Охридски" № 10, Тел./Факс: +359 868-08-04

ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ		Од 8.2.2-04	
ОБОБЩЕН ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ № 9/ 21.06-01.07.2021 г.			
Обхват на одита: НУ, ПУ 4.2.3, ПУ 4.2.4, ПУ 7.5, ПУ 8.2.2, ПУ 8.3, ПУ 8.5.2, ПУ 8.5.3			
Водещ вътрешен одитор: проф. д-р Красимира Станева Одитори: проф. д-р Милко Милев /в качеството си на УПР на ЛТУ/, Ивайло Лесов, инж. Виолета Болярова, инж. Любка Иванова.			
Изводи на водещия вътрешен одитор (по доказателствата за извадката, констатираните зони за подобрене и несъответствия – реални и потенциални): <p>Съгласно изискванията на клауза 5.6.3. (9.2 по ISO 9001:2015) е проведен цялостен вътрешен одит на СУК по всички клаузи и направления /да се разбира дейности/. Одитирани са основните и обслужващите звена на ЛТУ – деканатите на следните факултети: ФГС, ФГП, ФВМ, ФСУ, ФЕЛА и АФ, следните центрове: БИЦ, УКЦ, ИК, ЦПО, ЦДО, САС, СТНЗТ; административните звена: УО, ЛТУ – Ректорат, Административен отдел (Човешки ресурси, Правни дейности), АО-домакин сграден фонд и домакин материални ресурси, ФЧО. Създадена е нужната организация в УОГС в с. Бързия и с. Юндола за вътрешен одит, който ще се проведе през м. септември 2021 г. В резултат от проведения одит се констатира, че внедрената система за управление на качеството /СУК/ в ЛТУ функционира нормално като подпомага ежедневната дейност във всички организационно-структурни звена.</p> <p>Направена е оценка на степента на готовност за провеждане на външен одит от сертифициращата организация, като са дадени препоръки за подобряване на дейността в определени звена на организацията. Установено е, че все още при подготовка на изходяща документация, свързана със специфична информация относно СУК в ЛТУ особено при изготвяне на програмните акредитации НЕ СЕ ползва информацията, изготвена и предоставяна от ЦУК, с което се поставя ЛТУ в неблагоприятно положение.</p>			
НЕСЪОТВЕТВИЯ			
№ на ИКПД	Място на откриване, изискване на стандарт		



ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ

1797София, бул. "Климент Охридски" № 10, Тел./Факс: +359 868-08-04

	Установени са 3 несъответствия във ФСУ, свързани с управляваната документация, които са затворени в указания срок и към момента СУК функционира пълноценно
ПОТЕНЦИАЛНИ НЕСЪОТВЕТСТВИЯ	
№ на ИКПД	Място на откриване, изискване на стандарт
	Не са установени
<u>ЗОНИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ</u>	
Не са отворени	
№ по ред	Препоръки /на база проведени анкети по време на вътрешния одит/
1.	Да се включват периодично служители и административни ръководители, които са заинтересовани страни на СУК за обучения, свързани с функционирането на системата за качество и/или с тяхната длъжностна характеристика при настъпване на промяна в същата.
2.	
3.	Да се подобрят условията на заобикалящата работна среда в следните звена: Финансово-счетоводен отдел, ФВМ- деканат, АФ- деканат Задочно обучение-деканат, ЦПО. Да се използват по-ефективно материално-техническите ресурси на организацията.
Дата: 07.07.2021 г.	
Изготвил доклада: _____/проф. д-р Красимира Станева, водещ одитор, /	
Абонати на Обобщения доклад:	
Упълномощен представител на ръководството: _____/проф. д-р Милко Милев/	



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ НА СУК

Обобщените резултати от проведения цялостен вътрешен одит на Системата за управление на качеството са анализирани и са послужили за направа на SWOT анализ относно ефикасност, ефективност и възможности за развитие на организацията, ползвайки инструментите на СУК.

А. АНАЛИЗ на ОРГАНИЗАЦИЯТА

Силни страни на организацията

- Осъзната е ролята на внедрената СУК – административният състав се възползва от инструментите на СУК и изразява удовлетвореност от възможностите на СУК да подобрява дейностите;

- Управляваната учебна документирана информация в деканатите и ЦПО е в съответствие с действащата нормативна база и вътрешните правила на организацията;

- Изградена е доверителна връзка между одитиращ екип и одитирани;

- Информационното осигуряване е съществено подобро, с което се осигурява и по-ефективно функциониране на СУК;

- Разработените и внедрени през 2020 г. процедури по управление, засягащи проблемите с плагиатството и изпитната измама се прилагат успешно по отношение на дипломантите;

- За целите на неприсъственото обучение е доразвита основна част от управляваната учебна документация, което е израз на осъзнатата отговорност и



мотивация на целия състав на ЛТУ, в т.ч. е проявено пълно разбиране и подкрепа от страна на Ректора и УПР при подготовката и реализирането им.

- Разработени собствена информационна „система“ на принципа на интранет от ФВМ: информационните потоци са разпределени на три различни нива, с което се осигурява пълноценно и своевременно връзката във факултета

Слаби страни на организацията

- **Управление на документираната информация** –разпределителен център /Обща канцелария, ст. 6 Основна сграда/. Отсъствие на ясен алгоритъм, по който се осъществява оформянето и съгласуването на документите с вътрешен произход.
- Служителят изпълнява частично своите трудови ангажименти с въвеждане на документите в софтуерната платформа Архимед /не е наличен целия документ в сканиран вид за контрол, а се сканира само заглавната страница по дадени указания/.
- Липсва единен стандарт за въвеждане на еднотипни документи в системата Архимед, с което тя не може да се ползва пълноценно.
- Налице е дефицит в процедурните дейности, свързани с управляване на документираната информация, установен на различни йерархични нива в организацията.
- Вътрешната информация не достига крайния потребител своевременно поради неизяснени процедурни стъпки, от което настъпват и съществени пропуски.
- Недостатъчно познаване и непълноценно ползване на вътрешните правилници и нормативните документи от ръководния и административния състав, с което се затруднява работата в определени структурни звена.
- Анкетирането в отделните факултети се осъществява на база собствено разработени анкети, които не са регистрирани в СУК, с което постигнатите резултати и анализи не могат да се приемат като еднозначни и с достатъчна информативност за целите на оценка качеството на обучението в организацията.



- Неприлагане на декларациите за плагиатство при издаване на статии, учебни пособия и учебници.
- **Компетентност** – В случаите на съвместяване на допълнителна длъжност не е налице обучение, предшестващо заемането на длъжността, което е сериозен проблем за изпълнение на дейностите по разширената длъжностна характеристика.
- **Качеството на интернет инфраструктурата** - ежедневни проблеми в два деканати с предоставяните интернет услугите, което затруднява дейността. Проблеми с рутери, служебни акаунти- свързани предимно с липсата на обслужващ персонал.
- **Здраве и безопасност - елемент от заобикаляща среда- без промяна е състоянието в сравнение с направените констатации по време на ВО 2020 г.:** в едно помещение се разполагат и работят по два деканата, с което се затруднява организирането на дейността, надлежното съхраняване на учебната и друга документация и обслужването на клиентите, вкл. чуждестранните студенти. Липса на шкафове за съхраняване на документите, недобро състояние на обзавеждането. Липса на допълнителен печат с маркировка за използващия го служител /при направени няколкократно заявки не са изпълнени/, повредени телефонни апарати, отсъствие на допълнителна външна линия, с която качеството на обслужването ще се подобри , а в повечето случаи дори само ще се осъществи.
- Влошена работна среда за персонала от ФСО - риск за здравето и трудови злополуки поради остра нужда от подмяна на подовото покритие. Недобро общо състояние на материалната база в сграда Д.
- Допускане на рискови товаро-разтоварни дейности в зоната за отдых в двора на ЛТУ с оглед безопасност и превенция от злополуки.

За периода 06.2020-06.2021 г. са задействани 3 процедури на несъответствие в предоставяната услуга от ЛТУ: 3 засягат учебния процес.



Възможности

Възможности, които има в организацията, съобразени с направените препоръки от одитираните колеги и спомагат за подобряване на ефикасността и ефективността на Системата за управление на качеството:

- С въвеждане на ЕИСУ ще се канализира управляваната учебна документирана информация .
- Да се преосмисли управлението на материалните ресурси в т.ч. сграден фонд с оглед подобряване работната среда и осигуряване на условия за поддържане на всички клаузи от внедрената СУК.
- Да се възприемат еднотипни образци на документи с вътрешен произход, което ще улесни вътрешната комуникация между отделните звена на организацията.
- Да се повишава професионалната компетентност чрез вътрешни обучения при необходимост и специално дигиталната компетентност на служители и преподаватели.
- При необходимост от товаро-разтоварни дейности в двора на ЛТУ да се обезопаси и обозначи надлежно периметър /в смисъл на място и време/ с отговорник, ползвателят на обекта, който се зарежда.

Заплахи

- Влошаване на условията на труд и възникване на здравословен риск за персонала поради формално изпълнение на клауза 8.5.3.
- Отсъствие на професионална компетентност/експертиза при назначаване на административно-помощен персонал
- Отлив на студенти, свързан с външни и вътрешни причини
- Невъзможност да се осигури пълноценен учебен процес поради извънредна епидемична ситуация



Б. ИЗВОДИ НА ВОДЕЩИЯ ОДИТОР (ПО ДОКАЗАТЕЛСТВАТА ЗА ИЗВАДКАТА, КОНСТАТИРАНИТЕ ЗОНИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ И НЕСЪОТВЕТСТВИЯ – РЕАЛНИ И ПОТЕНЦИАЛНИ):

Наблюдения относно съответствието с ISO 9001:2015:

- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015-4.1:**

Система за управление на качеството (СУК) в ЛТУ работи ефективно.

В документите на СУК са идентифицирани процесите и тяхната взаимовръзка, осигурени са необходимите регламенти и са внедрени процесите на управление на качеството в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2015.

- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015-4.2:**

Документите на Системата за управление на качеството съдържат необходимите за функционирането на СУК разработени документи: Наръчник по качество, разработен през 2018 г. съгласно настъпилите промени в стандарта (НК) и издаден през 2020 г., Процедури по управление (ПУ) и Работни процедури (РП) за двете УОГС, които са съобразени с изискванията на актуалната версия на стандарта.

Регламентът за разпространението на документите на СУК, определен в ПУ 4.2.3 и редът за разпореждане на несъответстващ продукт в случаите на установено несъответствие при изготвяне на оригиналите на дипломите, определен в ПУ 8.3.се спазват. Този ред се спазва и при унищожаване на компрометирани удостоверения и свидетелства, издавани в ЦПО.

Дейностите по изпълнение на основните процеси по предоставяне на образователните и други услуги, присъщи на Университета и неговите звена, са описани в разработения Наръчник по качество (НК) и във вътрешните организационно-разпоредителни документи на Университета и прилежащите УОГС. Налице е внедрена и поддържана документирана Процедура за организация на учебната дейност – ПУ 7.5, която доказва своята ефективност.



- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015 – 4.2.3:**

Дейностите по разработване, съгласуване, утвърждаване, разпространение, изменение и съхранение на документите на система за управление на качеството се изпълняват съгласно **ПУ 4.2.3 Управление на документите**. Документите на системата са достъпни в електронен вариант за всички служители, които са в обхвата на СУК.

- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015 – 4.2.4:**

Дейностите по осигуряване на необходимите записи се извършват съгласно **ПУ 4.2.4 Управление на записите**. Поддържа се Списък на записите ОД 4.2.4-01 , където са определени записите, имащи отношение към системата за управление на качеството, начина на тяхното идентифициране, индексирание (където се предвижда такова), отговорностите по тяхното създаване и съхранение, както и сроковете на съхранение. Създадени са записи, съгласно изискванията на СУК. Във всички одитирани звена от ЛТУ бе установено, че внедрената СУК работи пълноценно, за което принос имат периодично провежданите вътрешни обучения на преподаватели и служители, които са пряко свързани с поддържането на СУК в ЛТУ. Налична е документирана информация по ПУ 4.2.3, ПУ 4.2.4. Актуализиран е регистърът на документи с външен и вътрешен произход, което е предпоставка за изпълнение на заложените цели от Ръководството.

Определени са правомощията и отговорностите, необходими за функционирането и поддържането на СУК. Центърът по управление на качеството , като поддържа цялата информационна база във виртуалното пространство. Той осъществява по-добра координация между отделните звена и подготвя актуална информация за представяне на организацията в различни акредитационни процедури. За съжаление не всички факултети осъзнават необходимостта да се представя организацията с еднотипна и актуализирана информация за състоянието на вътрешната система за управление на качеството в програмните процедури, което определено не допринася за поддържане на имиджа на ЛТУ пред НАОА.



Представители на двете УОГС участват в Съвета по качество на организацията, чийто състав е актуализиран през 2020 г. след преминалите изборни събрания в отделните факултети.

- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015 – 7.5:**

Организирането и осъществяването на дейностите по предоставянето на образователни услуги се изпълняват в съответствие с държавните нормативни изисквания и регламентите на вътрешната организационно-разпоредителна уредба на ЛТУ, НК, т. 7.5 Осъществяване на основните процеси и ПУ 7.5 Организация на учебната дейност се осъществи в неприсъствена среда.

- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015 – 8.2:**

Удовлетвореността на заинтересованите страни се измерва, съгласно изискванията на раздел 8, т. 8.1 на НК. – референции и анкетни проучвания. Определен е регламент за провеждане на вътрешни одити на Система за управление на качеството. Утвърден е годишен план за провеждане на вътрешните одити през 2021 година. Наблюдението и измерването на предоставените от ЛТУ и УОГС услуги се извършва въз основа на осигурената проследимост на работните процеси. Създаденият регламент за провеждане на вътрешни одити – ПУ 8.2.2. изпълнява добре своето предназначение.

- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015 – 8.3:**

Управлението на несъответстващите продукти се извършва, съгласно изискванията на ПУ 8.3 Управление на несъответстващ продукт. В случаите на установяване на несъответстващи документи и продукти се предприемат действия, определени в спомената процедура. За одитирания период са установени случаи на несъответстващ продукт, основно в сферата на техническото обезпечаване на учебния процес- доставка на интернет услуги, канцеларски материали и др., но това е пряко свързано с извънредните условия, при които се осъществи значителна част от дейността на ЛТУ. По отношение на документ с учебно съдържание- процедурно се управлява от учебен отдел на ЛТУ.



- **Клауза на стандарт ISO 9001:2015 –8.5:**

Коригиращи и превантивни действия не са предприети.

Направени са препоръки, с чието изпълнение ще се създадат условия за подобряване на функционалността на СУК.

Обслужващи звена на ЛТУ – УОГС “Г. Ст. Аврамов” с. Юндола и УОГС “Петрохан” с. Бързия

Проверени документи: Комплектуване на заповеди/ решения във връзка с промяната на наименованието на звеното., Работни процедури за стопанската дейност на звената.

Документооборот за закупуване на дървен материал, разрешително за достъп до горска територия, Книга с последен инструктаж по ЗБУТ, Протокол от замерване на микроклимат от Трудова медицина, договор с фирма за обслужване трудова медицина, досие на новопостъпил служител през 2021, анекс към трудов договор, резервационната система и анкетните листове за обратна връзка с клиенти/ в т.ч. студенти от ЛТУ/.

Констатации: Служителите са обучени за СУК и дейността в двете звена се изпълнява съгласно съответните процедури, които са част от СУК и работните процедури, разписани за стопанската дейност на звената. Спазват се здравно-хигиенните изисквания в епидемична обстановка.

07.07.2021 г.

Водещ одитор:

/проф. д-р Красимира Станева/

Упълномощен представител на ръководството:

/проф. д-р Милко Милев/